



Misión Permanente del Ecuador
ante la Oficina de las Naciones Unidas y otros Organismos Internacionales
80-82, Rue de Lausanne
1202 Ginebra

Nº 4-7-01/2009

La Misión Permanente del Ecuador ante Naciones Unidas y otros Organismos Internacionales en Ginebra saluda muy atentamente a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Experta Independiente en cuestión de derechos humanos y extrema pobreza, y con relación a la comunicación de de referencia Poverty (1998-8), de 3 octubre 2008, tiene a bien remitir el cuestionario debidamente completado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social de Ecuador, así como documentación abundante de las políticas emprendidas en el país en esta materia.

La Misión Permanente del Ecuador ante las Naciones Unidas y otros Organismos Internacionales en Ginebra aprovecha la ocasión para reiterar a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Experta Independiente en cuestión de derechos humanos y extrema pobreza, las seguridades de su distinguida consideración.

Ginebra, 7 enero 2009



Anexos.-

A la Oficina del
Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
Experta Independiente en cuestión de derechos humanos y extrema pobreza
Ginebra.-

OHCHR REGISTRY

- 7 JAN. 2009

Recipients :.....SPD.....
.....S.R. enclosure
.....
.....

**Cuestionario sobre programas de transferencia del efectivo dirigido a los
Gobiernos por la Experta Independiente sobre la cuestión de los derechos
humanos y la extrema pobreza**

**1. Enumere y describa los programas o iniciativas de transferencia en efectivo
ejecutadas entre 2003 y 2008.**

El Programa de Protección Social es un programa del gobierno nacional, adscrito al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) que acompaña y asiste mediante una transferencia mensual de dinero (Bono de Desarrollo Humano y Pensión Asistencial), a los grupos humanos del Ecuador que están en situación de vulnerabilidad o que han sido vulnerabilizados.

El Programa busca garantizar los derechos de estos grupos sociales, entre los que están las madres jefas de familia con niños/niñas y adolescentes menores de edad, adultos mayores y personas con discapacidad. Complementariamente, se realizan además programas de capacitación y entrega de créditos, que buscan crear mecanismos de protección para los hogares vulnerables y reducir el círculo intergeneracional de la pobreza.

El Bono nace en 1998 como Bono Solidario con la finalidad de compensar a las familias por la eliminación de los subsidios al gas, a la electricidad y los combustibles. Este subsidio fue entregado por parte del gobierno para cubrir las necesidades de la población, aliviando los efectos de la crisis económica y financiera que vivió el país en este año.

A partir del año 2003 se realiza una reforma del sector social, con lo cual cambia el nombre de Bono Solidario a Bono de Desarrollo Humano, siendo los objetivos principales de esta transferencia el incremento del monto del subsidio, la refocalización del programa y la implementación de corresponsabilidades en educación y salud.

El Bono fue incrementado a USD \$15 para las familias del quintil 1 y a USD \$11,50 para adultos mayores y personas con discapacidad de quintil 1 y 2. El valor del Bono para las familias que se ubican en el segundo quintil de pobreza se mantuvo en USD \$11,50. Para febrero de 2008, el monto del BDH se incrementa nuevamente, unificándolo a USD \$30 para madres, adultos mayores y personas con discapacidad.

A mediados del 2008, el PPS inició la implementación de corresponsabilidad, notificando a las madres que no han enviado a sus hijos a las escuelas y/o no han llevado a sus hijos a los controles preventivos de salud, de manera de sancionar el incumplimiento.

En este contexto, el objetivo del Bono de Desarrollo Humano es el de proteger en el corto plazo el consumo de los hogares en condiciones de vulnerabilidad y el de evitar la transmisión inter temporal de la pobreza en el mediano y largo plazo.

Adicionalmente, el Programa de Protección Social ha implementado otros mecanismos de protección social como son:

- Bono de Emergencia: es una transferencia monetaria que beneficia a familias que han sido damnificadas por un desastre natural o una conmoción social. Esta transferencia es de carácter temporal y se activa solamente en el momento que una zona del país ha sido declarada en estado de emergencia.
- Crédito de Desarrollo Humano: es un programa que busca financiar las actividades productivas de auto sustento de las personas beneficiarias del BDH. Una persona puede acceder a un crédito máximo de USD\$ 350,00 a un plazo de 1 año, siempre que tenga una actividad productiva con una existencia mínima de 6 meses. La persona que accede al crédito deja de recibir el Bono por un año, el cual se utiliza como mecanismo de repago hacia la operadora.
- Red de Protección Solidaria: es un mecanismo de protección ante catástrofes individuales que permite evitar procesos de descapitalización en hogares en condición de vulnerabilidad. La Red atiende casos de salud y de pérdida de vivienda. Las principales enfermedades que cubre este programa son: malformaciones congénitas del corazón, cáncer, trasplante de órganos, insuficiencia renal terminal y quemaduras.

Marco Legal e institucional

- 2. Suministre los detalles del marco jurídico bajo el cual el programa es establecido y ejecutado. Describa el marco institucional usado para ejecutar los programas.**

Marco Jurídico

- En abril de 2003, mediante Decreto Ejecutivo N° 347 – A, Art. 1.- el programa Bono Solidario cambia a programa Bono de Desarrollo Humano – BDH, que consiste en la entrega de un subsidio monetario condicionado al

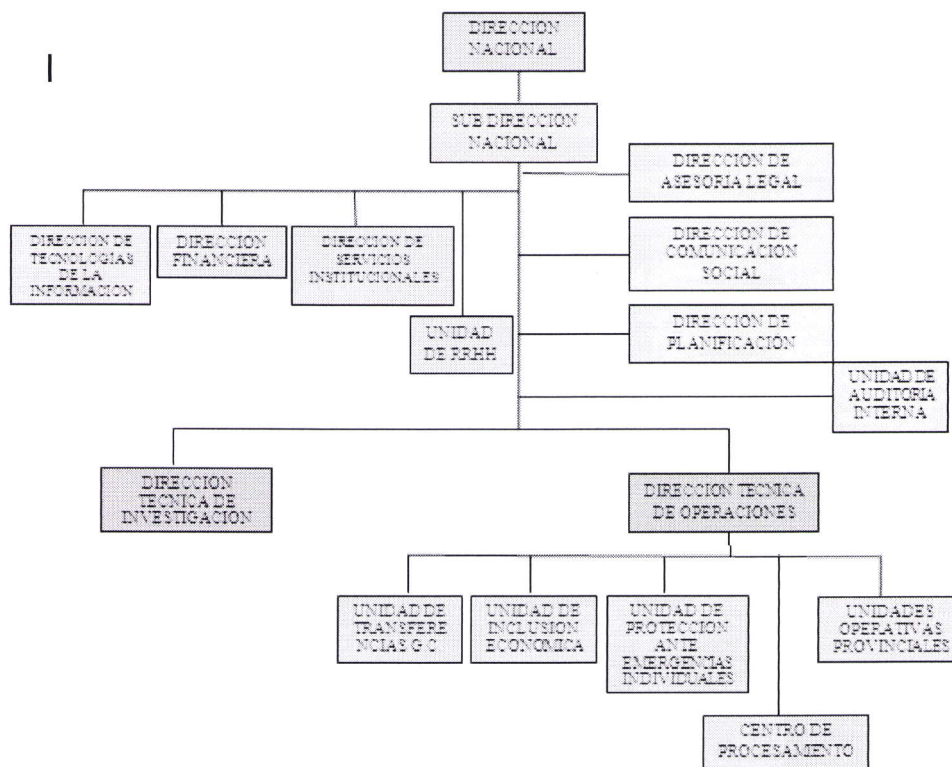
cumplimiento de requisitos que establezca el Programa de Protección Social.

- En septiembre de 2006, mediante Decreto Ejecutivo N° 1824, se reformó el Decreto Ejecutivo N° 347, estableciendo la Pensión Asistencial como un subprograma del Bono de Desarrollo Humano, consistente en una transferencia monetaria mensual, sin ningún requisito adicional. Está dirigido a personas de la tercera edad, mayores de 65 años, y a personas con una discapacidad igual o mayor al 40% y que se encuentren en el quintil 1 y 2 de pobreza, conforme al índice de focalizados de beneficiarios.
- En enero del año 2007, mediante Decreto Ejecutivo N° 12 se reformó el Decreto Ejecutivo N° 347 Art. 1.- incrementando el valor del Bono de Desarrollo Humano a la suma de treinta dólares mensuales dirigido a familias y personas que se ubiquen en el primer y segundo quintiles más pobres según el Índice de Bienestar de SELBEN, el cual estará condicionado al cumplimiento de los requisitos establecidos por el Programa de Protección Social.

Marco Institucional

- Mediante Decreto Ejecutivo N° 486-A, en junio del año 2000, Art. 2.- se constituye el Programa de Protección Social, como una unidad adscrita al Ministerio de Bienestar Social (ahora Ministerio de Inclusión Económica y Social), de jurisdicción nacional, con independencia administrativa, técnica y financiera.
- Su finalidad es establecer mecanismos técnicos, tecnológicos y administrativos para potencializar la inversión y protección del capital humano y social, que permita a las familias en situación de riesgo y vulnerabilidad ejercer su derecho ciudadano de protección, fomentando la inclusión económica y el bienestar social.
- La administración del Bono, desde su nacimiento en el año 1998, estuvo a cargo del Ministerio de Finanzas, sin embargo, desde septiembre de 1999 a julio del 2000, la administración del subsidio del Bono Solidario estaba a cargo del Consejo Nacional de Modernización (CONAM). A partir de este año hasta el 2007, la administración de los subsidios pasa al Ministerio de Bienestar Social, ahora Ministerio de Inclusión Económica y Social. Desde inicios del 2008, la administración y pago de los subsidios es manejado por el Programa de Protección Social.

- Mediante Acuerdo Ministerial N° 0999, en septiembre de 2008, se expide el Estatuto de Gestión de la Unidad Descentralizada, adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social, Programa de Protección Social en el cual se aprobó la nueva estructura organizacional la cual se alinea con su misión y su visión. El organigrama estructural se presenta a continuación:



- Indique qué autoridades gubernamentales, estructuras y mecanismos, incluyendo los niveles federal, estatal/provincial, municipal y local están implicados en el diseño, la puesta en práctica y la supervisión de los programas.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social y el Programa de Protección Social (programa adscrito al Ministerio) están encargados del diseño y la implementación del programa de transferencia monetaria que se entrega en el Ecuador.

Las Direcciones Provinciales del MIES están encargadas de la supervisión de las oficinas del PPS a nivel nacional, con lo cual se realiza un monitoreo del servicio prestado a las personas que reciben el Bono.

Las oficinas del PPS a nivel provincial sirven como mecanismo para la captura de información, procesamiento de reclamos y entrega de información de la corresponsabilidad. Para esto, el PPS ha desarrollado un sistema que permite procesar la información en línea por lo que los hogares que reciben o quieren recibir la transferencia no necesitan venir a las oficinas centrales o remitir información física.

4. ¿Hubo organizaciones de la sociedad civil implicadas en el diseño, la puesta en práctica o la supervisión de los programas? En caso de respuesta afirmativa, por favor describa su papel.

Existe un Comité de Madres beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano en el Oriente ecuatoriano, organizado de manera independiente. Este grupo de madres se ha limitado a canalizar documentación y reclamos de los beneficiarios a las oficinas del PPS. Sin embargo, sus actividades no son sistemáticas y no existe ningún tipo de supervisión de la entrega del Bono a las madres beneficiarias. Este tipo de organizaciones deben estar encargadas de informar a las beneficiarias sobre el Programa de Protección Social y todos los servicios que estos pueden ofrecer a las personas que cobran el BDH.

5. ¿Se llevaron a cabo consultas populares durante el diseño, la puesta en práctica y la supervisión de los programas? En caso de respuesta afirmativa, por favor describa su papel.

No se ha llevado a cabo ningún tipo de consulta durante el diseño, la puesta en práctica o la supervisión del programa. Sin embargo, en la Encuesta de Condiciones de Vida 2005-2006 se destinaron preguntas para identificar a los hogares que reciben la transferencia monetaria mensual.

Por otra parte, se han realizado varios estudios sobre el BDH en los cuales se muestra la influencia del BDH en la situación socioeconómica de las familias, en el nivel de educación de los niños y en el acceso a servicios de salud de los hogares.

Uno de los estudios fue realizado por la Fundación Esquel con colaboración de la Secretaría Técnica del Frente Social y el Banco Mundial. En la cual aplicaron la Libreta de Calificación de Usuarios (LICUS). Ésta provee información de la calidad percibida de los programas sociales estatales, entre los cuales está el Bono de Desarrollo Humano.

La metodología empleada para la construcción de las LICUS combinó una investigación cualitativa y cuantitativa. Se trabajaron con 11 grupos focales con la participación de 125 personas, que tienen acceso a los tres programas analizados

(BDH, Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia, y Educación Básica Rural).

De acuerdo a los resultados, las percepciones de las usuarias del BDH fueron positivas respecto a la accesibilidad, al cobro, al servicio en las ventanillas de pago y ubicación de las mismas. Sin embargo, subsisten problemas en la prestación del servicio como largos tiempos de espera y gastos significativos para beneficiarias en el área rural.

Los costes y la cobertura del programa

6. ¿Qué áreas geográficas del país fueron cubiertas por el programa (nacional, regional, local)?

La cobertura de la transferencia en efectivo es a nivel nacional, cubriendo las 24 provincias del país. El total de beneficiarios hasta noviembre de 2008 fue de 1.304.615 personas.

Total de Beneficiarios por provincia (Nov-08)

PROVINCIA	MADRES	ADULTOS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
AZUAY	39.666	15.170	918	55.754
BOLIVAR	23.922	8.644	551	33.117
CAÑAR	15.914	6.058	388	22.360
CARCHI	12.790	4.060	281	17.131
CHIMBORAZO	43.774	18.773	977	63.524
COTOPAXI	35.126	12.523	603	48.252
EL ORO	43.938	10.493	1.419	55.850
ESMERALDAS	38.448	8.542	969	47.959
FRANCISCO DE ORELLANA	10.031	1.850	253	12.134
GALAPAGOS	429	94	4	527
GUAYAS	246.284	47.408	3.728	297.420
IMBABURA	31.161	12.355	803	44.319
LOJA	37.747	17.026	1.588	56.361
LOS RIOS	68.423	14.494	1.119	84.036
MANABI	143.572	37.526	3.883	184.981
MORONA SANTIAGO	10.142	2.110	304	12.556
NAPO	8.750	1.903	317	10.970

PASTAZA	5.302	1.196	208	6.706
PICHINCHA	82.443	20.439	1.591	104.473
SANTA ELENA	25.047	6.279	558	31.884
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	28.712	4.999	462	34.173
SUCUMBIOS	14.527	2.796	446	17.769
TUNGURAHUA	35.336	13.360	689	49.385
ZAMORA CHINCHIPE	9.044	2.202	339	11.585
ZONA NO DELIMITADA	1.073	282	34	1.389
TOTAL	1.011.601	270.582	22.432	1.304.615

7. ¿Cuál es el presupuesto anual de los programas? Dé por favor los detalles e indique las fuentes de financiación utilizadas en el diseño, la puesta en práctica y la supervisión de los programas.

El presupuesto anual de los programas se ha incrementado de acuerdo al incremento en la cobertura de beneficiarios. Para el año 2008 (con corte al 25 de noviembre) se tiene un presupuesto ejecutado de 397 millones de dólares.

	Presupuesto ejecutado
2006	184.447.298
2007	319.558.001
2008 (nov)	397.955.175

Este presupuesto puede detallarse de acuerdo a la inversión realizada en el pago del Bono de Desarrollo Humano, el costo de servicio bancario, el cual se refiere a la comisión cobrada por los bancos, y los gastos operativos del programa.

	2006	2007	2008
Inversión pago beneficiarios	178.182.573	314.315.686	392.940.126
Costo servicio bancario	4.064.725	3.942.315	4.352.923
Gastos Operativos	2.200.000	1.300.000	2.356.676
Total	184.447.298	319.558.001	399.649.725

Todo el financiamiento del Programa de Protección Social y el pago del Bono de Desarrollo Humano es con cargo a Recursos Fiscales del Presupuesto General del Estado.

8. ¿Cuáles son los costos principales implicados en las varias etapas de la puesta en práctica?

Los principales costos que enfrenta para la implementación y ejecución de los programas que maneja el PPS se detallan a continuación:

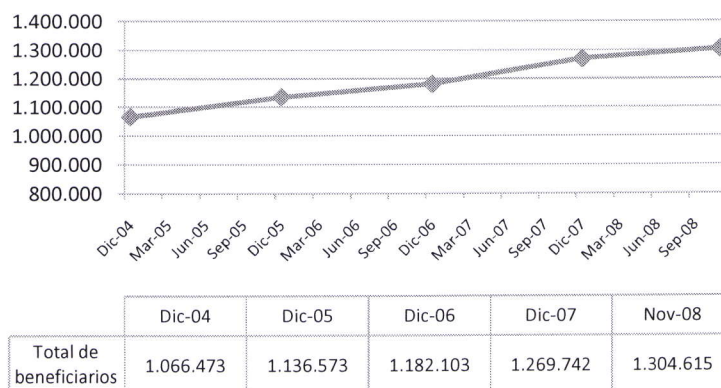
Gastos Operativos

Gastos en Personal	1.037.675
Gastos de inversión	1.133.699
Seguros	6.487
Bienes de Larga Duración	178.815
Total	2.356.676

9. ¿Cuál es el número de beneficiarios del programa (anualmente)? Si es posible, indique detalles de su perfil (e.g. sexo, edad, pertenencia étnica, origen).

La cobertura del programa se ha incrementado a lo largo de los últimos años llegando a un total de 1.304.615 entre madres, adultos mayores y personas con discapacidad.

Total de beneficiarios (detalle anual)



De acuerdo al tipo de subsidio, el 78% de beneficiarios son madres con niños menores de edad a quienes se les entrega una transferencia monetaria condicionada. Hay un 21% de adultos mayores y solo 2% de personas con

discapacidad que reciben la pensión asistencial, es decir una transferencia monetaria sin condición.

PERSONAS QUE RECIBEN EL BDH

Por tipo de subsidio

TIPO DE SUBSIDIO	BENEFICIARIOS
Madres	1.011.601
Adultos mayores	270.582
Personas con discapacidad	22.432
TOTAL	1.304.615

De acuerdo a los rangos de edad, más del 50% de beneficiarios se encuentra entre 26 y 45 años. Hay un 20% mayor de 66 años, lo cual es consistente con los beneficiarios que reciben la pensión asistencial.

PERSONAS QUE RECIBEN EL BDH

Por rangos de edad

EDAD	BENEFICIARIOS
15-20	4.849
21-25	81.076
26-30	172.757
31-35	184.980
36-40	171.217
41-45	144.213
46-50	110.929
51-55	81.962
56-60	50.622
61-65	38.447
66-70	76.669
71 en adelante	186.894
TOTAL	1.304.615

10. ¿Qué criterios fueron utilizados para determinar la selección de beneficiarios?

Los beneficiarios son seleccionados a través de una encuesta que realiza SELBEN (Sistema de Selección de Beneficiarios) en todos los hogares, con lo cual determinan, de acuerdo a las condiciones económicas, los posibles beneficiarios de todos los programas sociales.

La encuesta toma en consideración varios factores determinantes del nivel de vida de los hogares. Entre estos están: información sobre la vivienda y el hogar, y datos de todos los miembros del hogar como: edad, sexo, parentesco, estado civil, nivel de escolaridad, actividad económica, afiliación al seguro social, discapacidad.

De acuerdo a este criterio, las personas calificadas para recibir el Bono de Desarrollo Humano son madres con niños menores de edad, personas mayores de 65 años y personas con discapacidad (40% o más de discapacidad) que pertenecen a los quintiles 1 y 2 de pobreza (y una parte de Q3 en el caso de adultos mayores), es decir las personas más vulnerables del país, las cuales reciben la transferencia monetaria mensualmente.

11. ¿Aproximadamente a cuántos beneficiarios potenciales NO alcanzó el programa?

De acuerdo a los indicadores de pobreza (método indirecto), en el Ecuador existe un 38,3% de pobreza a nivel nacional (2006), con lo cual aproximadamente en el país hay 5.315.309 personas pobres.

El Programa de Protección Social, hasta noviembre de 2008, tenía habilitados al pago del BDH a 1.304.615 hogares. Por tanto, existen, aproximadamente, 24.000 hogares que no son atendidos con la transferencia monetaria, considerando que cada hogar tiene en promedio 4 miembros.

Sin embargo, existen errores de focalización de la entrega de este beneficio, por lo cual puede existir un número mayor de hogares que no están cubiertos por el PPS. Esta información no ha sido actualizada en consideración de que está previsto un cambio de base de los beneficiarios para eliminar posibles errores de inclusión y de exclusión.

12. ¿Cuánto dinero se transfiere en media a cada beneficiario? Indique por favor la periodicidad de las transferencias y el cálculo utilizado para determinarlo.

Cada beneficiario recibe una transferencia monetaria mensual de USD \$30, con lo cual durante todo el año recibirían un total de USD \$360. El monto es igual tanto para madres, como para adultos mayores y personas con discapacidad, es decir, la transferencia no varía de acuerdo al número de hijos o las condiciones que deben cumplir para recibir el BDH.

**13. ¿Cuáles son los criterios usados para cancelar la ayuda bajo este programa?
¿Existen estrategias de la salida? ¿Pueden las familias que salen del
programa re-ingresar?**

Las personas dejan de recibir el BDH por las siguientes razones:

- Cuando de acuerdo al Índice de Bienestar Selben cambian a quintil 3
- Cuando salen del país
- Se encuentran afiliadas al Seguro Social
- Cuando reporta como difunto en la base del Registro Civil

Las personas que salieron por estos motivos pueden re-ingresar al programa a través de la encuesta de Selección de Beneficiarios en la cual se identifica los posibles beneficiarios, de la transferencia monetaria y de otros programas sociales, de acuerdo a las condiciones de vida y de acceso a servicios básicos del hogar.

Hasta el momento no se ha implementado ninguna estrategia de salida, donde las personas dejen de recibir la transferencia porque han superado su condición de pobreza. Este es un problema derivado de la metodología de selección utilizada, que califica la situación del hogar en el tiempo tx. (e.g. año 2002) pero no actualiza los cambios en la situación socioeconómica. Así, pueden existir hogares que ya no están en condición de vulnerabilidad y que siguen recibiendo la transferencia, al igual que hogares en la situación inversa (situación de vulnerabilidad).

Procedimientos de puesta en práctica

14. ¿Qué procedimientos existen para pagar a los beneficiarios?

Los beneficiarios deben acercarse a cobrar una vez al mes de acuerdo al último dígito de su cédula de ciudadanía (ej. Dígito 1, puede acercarse el 1, 11 o 21 de cada mes) a las agencias de los bancos o cooperativas que se encuentran calificadas para pagar el BDH a nivel nacional.

Al momento de cobrar, se le solicitará la cédula de ciudadanía para comprobar si es beneficiario o no, se le entregará los USD \$30 y la copia del recibo de pago, donde se detalla la información de la transacción.

Desde el año 2008, se implementó un nuevo mecanismo de pago. Se entrega una tarjeta magnética (Tarjeta MIES Bono Rápido), de manera gratuita, para que las personas puedan retirar su BDH en toda la red de cajeros automáticos a nivel nacional, que están habilitados para pagar este beneficio. De igual manera, el momento de realizar el cobro, el cajero automático entrega el recibo de pago

indicando los detalles de la transacción. Actualmente, la red de cajeros automáticos habilitados para pagar el BDH es de, aproximadamente, 1700 a nivel nacional.

El costo de la transacción realizada en ventanilla o a través de cajeros automáticos, es asumido por el PPS, por lo cual al beneficiario no se le descuenta ningún valor por concepto de comisiones de los bancos.

15. ¿Qué debe hacer un beneficiario potencial para solicitar la ayuda del programa?

Un beneficiario potencial debe esperar la encuesta que realiza SELBEN a todos los hogares. Sin embargo, también pueden realizar una solicitud para que se le realice la encuesta a través del Programa o de alguna otra institución que canalice la solicitud al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social al Sistema de Selección de Beneficiarios (SELBEN), quienes son los encargados de realizar la encuesta.

En caso de que la persona haya sido calificada para recibir el BDH (en SELBEN) debe acercarse a las oficinas del Programa de Protección Social a nivel nacional para entregar la documentación.

Existe, además, un convenio con el Consejo Nacional de Juntas Parroquiales (CONAJUPARE) con el cual a través de las juntas se recoge documentación de las personas que han sido calificadas, información que es enviada a las oficinas del PPS para habilitarlas al cobro.

En el caso de madres deben entregar la siguiente información:

- Copia de cédula de ciudadanía de la madre de familia y el cónyuge (en caso de tenerlo).
- Copia de la partida de nacimiento de todos los hijos menores de 16 años.
- Si hay niños mayores de 5 años, copia de la libreta de calificaciones o certificado de matrícula de los niños entre 5 y 17 años.
- Si hay niños menores de 6 años, copia del carné de vacunación de estos niños.
- En el caso de que la madre no pertenezca al grupo familiar, cédula de ciudadanía de la persona que se encuentra a cargo de los menores de edad.

Los adultos mayores (de 65 años y más) solo deben presentar la copia de la cédula de ciudadanía.

Las personas con discapacidad deben presentar la copia de la cédula de ciudadanía y la copia del Carné de CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidades).

A partir de junio de 2008, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) está realizando un nuevo levantamiento de datos en un operativo denominado Registro Social. Para ello ha utilizado dos metodologías: por barrido, registrando a las familias y viviendas en su lugar de residencia (71% de los sectores), y por convocatoria, realizando llamamientos a las familias para registrarse en los Centros de Atención y Registro previamente determinados (29%). Con esta información se obtendrá una nueva base de beneficiarios en abril del 2009, para todos los programas sociales.

16. ¿Había condiciones convenidas con los beneficiarios de los programas? Si la respuesta es afirmativa, por favor describa los métodos usados para determinar su cumplimiento.

A partir del año 2003, el Bono de Desarrollo Humano se convirtió en un programa de transferencias monetarias condicionadas. El cumplimiento de condiciones es únicamente para las madres jefas de hogar que tienen hijos menores de edad.

Las condiciones que deben cumplir son en las áreas de educación y salud, donde:

- Los niños entre 5 y 17 años de edad tienen que estar matriculados en el sistema escolar y asistir al menos 75% de las clases.
- Los niños entre 0 y 1 año de edad tienen que asistir al menos 1 vez cada 2 meses a controles preventivos de salud.
- Los niños entre 1 y 5 años de edad tienen que asistir al menos 1 vez cada 6 meses a controles preventivos de salud.

Para el proceso de control del cumplimiento de las condiciones se realizó un plan piloto en las provincias de Napo, Carchi y Pastaza donde fueron notificadas 1.319 madres que no habían cumplido con las condiciones.

El proceso a nivel nacional empezó a mediados de 2008, con dos metodologías: una para el área rural y otra para el área urbana.

- En el área rural se realizarán tres visitas en sectores censales previamente seleccionados, los cuales cumplen con 50% de matrícula y que existan al menos 20 niños en el sector (1123 sectores). La primera será para informar en los sectores cuando iniciará el proceso y como éste se desarrollará. En la segunda, se visitarán los hogares seleccionados, en los cuales se recogerá la información de toda la familia. Finalmente, en la tercera visita,

se recepcionarán los documentos de los hogares que reciben el Bono de Desarrollo Humano, identificados en la segunda visita.

- En el área urbana se realizará el proceso de control en dos etapas, a través de una muestra aleatoria. La primera será en Quito, Guayaquil y Cuenca y la segunda será a nivel nacional en capitales provinciales. A las madres se les enviará una comunicación en el recibo de pago, notificándoles que tienen que acercarse a las oficinas del PPS para presentar la documentación que justifique que no han cumplido con las condiciones para recibir el BDH.

17. ¿Qué tipo de servicios públicos específicos se ofrecen en conexión a las condiciones convenidas? Indique si se implementaron medidas especiales para absorber la demanda creciente de esos servicios generados por el programa.

El Ministerio de Salud Pública al igual que el Ministerio de Educación son los responsables de la oferta de servicios públicos para estas áreas. Estos Ministerios están encargados de la dotación de infraestructura física de escuelas, colegios, hospitales y centros de salud que sean públicos, a nivel nacional.

El PPS en su proceso de levantamiento de información y monitoreo de corresponsabilidad en salud y educación, verificará las condiciones de oferta, para informar a los Ministerios correspondientes, con lo cual se podrán coordinar acciones de mejoramiento de oferta.

Por otra parte, el PPS está coordinando con el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social (MCDS) la implementación de la Estrategia Nacional de Reducción de la Desnutrición Infantil, en sectores vulnerables principalmente de la zona Sierra Centro.

A través del MCDS, se implementó el programa Socio Ahorro, el cual está destinado a brindar un beneficio adicional a los beneficiarios del BDH, mediante un descuento del 8% en compras de alimentos y otros productos, en las cadenas comerciales TÍA y AKI.

18. Si es posible, adjunte ejemplos de los materiales desarrollados para informar a beneficiarios sobre el programa y otros materiales usados para advertir al público.

Se adjunta hojas volantes y postales informativas de cada uno de los programas que se maneja en el Programa de Protección Social.

Mecanismos de supervisión y procedimientos de queja

19. Describa los procedimientos de supervisión utilizados para vigilar la puesta en práctica del programa y las entidades responsables de dicha vigilancia.

Actualmente, la Subdirección Nacional del PPS a través de la Dirección Técnica de Investigaciones se encuentra implementando un sistema de encuestas de satisfacción del servicio de los bancos y cooperativas pagadoras del Bono, tanto en ventanillas como en cajeros automáticos.

Adicionalmente, a nivel interno en el PPS se creó la Dirección de Planificación, la cual está encargada de realizar el seguimiento interno de la ejecución de los proyectos y procesos, direccionados al cumplimiento de las metas.

Por otra parte, otras instituciones del Gobierno Nacional están encargadas de realizar el seguimiento de las metas planteadas para todos los programas. De esta manera, el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social (MCDS) realiza el seguimiento del cumplimiento de las metas planteadas en la Agenda Social. La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) está encargada del seguimiento de los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010. Finalmente, el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) realiza el seguimiento de las metas anuales planteadas por el PPS.

20. ¿Existen mecanismos o procedimientos de queja incluidos en el programa? Si la respuesta es afirmativa, descríbalos por favor.

En los Centros de Información del Programa de Protección Social a nivel nacional, existe un proceso de gestión de casos de reclamos que presentan los beneficiarios en todo el país. A través de un sistema informático se registra cada uno de los casos, de acuerdo a su tipo, adjuntando la documentación necesaria para resolver el reclamo luego de realizar su respectivo análisis.

Los tipos de reclamos que pueden presentarse son:

- Cambio de localidad
- Cambio de representante (por abandono o fallecimiento del jefe de hogar)
- Suspensión temporal de pago (por pérdida de documentos)
- Corrección de datos personales
- Registro Civil (por incorrecta digitación en los datos personales)
- Seguros (IESS, ISSFA, ISSPOL)
- CONADIS

- Cambios de excepción (existen varias excepciones por las que las personas no pueden cobrar el BDH)
- Cambio de tipo de subsidio (por actualización de los datos del beneficiario o por inconsistencias)
- Cédulas relacionadas (el beneficiario tiene vinculación con otras cédulas en una o varias encuestas en la base de datos del proveedor de pagos)

Una vez que los casos son analizados, se debe actualizar la información de las bases que se cruzan para otorgar el Bono de Desarrollo Humano, entre las que están: SELBEN, BDH y/o el proveedor de pagos.

Para la actualización de la base de SELBEN se envía un listado de los casos con los documentos de respaldo a este organismo, quien devuelve la base de datos actualizada en un período establecido previamente.

Cuando se requiere la actualización de la base de datos del BDH, se utiliza un sistema de validación interno para realizar una nueva inscripción o una actualización de los datos.

Finalmente, en el caso que se debe actualizar la información con el proveedor de pagos, se utiliza un instrumento definido para enviar la lista de casos de reclamo. El proveedor de pagos, luego de realizar previamente una depuración de la información en el Programa, procesa esta información y envía nuevamente al PPS indicando las novedades presentadas para cada uno de los casos.

Para casos de reclamos por pagos incompletos o valores no pagados a los beneficiarios, se envía, igualmente, un listado con un formato preestablecido y con el justificativo incluido al proveedor de pagos para que se realice el reembolso de los valores reclamados.

21. ¿Fue presentada alguna demanda contra el programa o contra los responsables de su implementación? Si la respuesta es afirmativa, por favor indicar las circunstancias de la demanda y la base de las quejas.

Hasta el momento no se ha presentado alguna demanda por la implementación o ejecución de los programas que se manejan dentro del Programa de Protección Social.

Los estudios y las evaluaciones existentes de los programas de transferencia en efectivo

22. Suministre por favor cualquier estudio, particularmente evaluaciones utilizadas para diseñar los programas.

Se adjunta evaluaciones realizadas para la implementación de dos programas:

- Red de Protección Solidaria
- Tarjeta MIES Bono Rápido

23. Suministre por favor cualquier estudio, particularmente evaluaciones de impacto, desarrollados después de la puesta en práctica de los programas.

Se adjunta las siguientes evaluaciones de impacto:

- Emili Utreras – Evaluación de impacto cualitativa del Bono de Desarrollo Humano, la Corresponsabilidad en educación y salud y del Crédito de Desarrollo Humano del Programa de Protección Social.
- Hessel Oosterbeek, Juan Ponce, Norbert Schady (World Bank) – The Impact of Cash Transfers on School Enrollment: Evidence from Ecuador.
- Christina Paxson, Norbert Schady (World Bank) – Does Money Matter? The effects of Cash Transfers on Child Health and Development in Rural Ecuador.
- Norbert Schady, Maria Caridad Araujo (World Bank) – Cash transfers, conditions, and school enrollment in Ecuador.
- Juan Ponce, Arjun S. Bedi – The impact of a cash transfer on cognitive achievement: The *Bono de Desarrollo Humano* of Ecuador
- Juan Ponce – The impact of a cash conditional transfer program on school enrollment: The “Bono de Desarrollo Humano” of Ecuador.
- Fundación Esquel (Secretaría Técnica del Frente Social, Banco Mundial) – Aplicación de la “Libreta de Calificación de Usuarios” (LICUS) a Programas Sociales en Ecuador.